



## ANEXO VIII CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

QUE SE ADJUNTA A LA OFERTA DE REFERENCIA DE SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE (EN LO SUCESIVO LA "Oferta") CELEBRADO CON FECHA ( ) DE ( ) DE ( ) ENTRE RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "Telcel"), Y (DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE) (EN LO SUCESIVO EL "Concesionario"), A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ LAS "Partes".

## 1. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Se hace referencia al capítulo XIV "De los Reportes de Fallas del Servicio" de los Lineamientos de Calidad y al numeral 4.1, del Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias, en el cual se indica la clasificación de los reportes por nivel de severidad.

Es decir, Telcel informará al IFT en términos de los Lineamientos de Calidad, las incidencias que se llegasen a presentar en su Red Pública de Telecomunicaciones, con independencia del origen, es decir, si es un factor interno (propio de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel), o si es un factor externo (por un tercero o ajeno a la voluntad de Telcel).

Salvo que el Caso Fortuito o Fuerza Mayor sea consecuencia de una situación de emergencia, será tratada en términos del **Anexo VII Procedimiento de la Atención de Incidencias** sin perjuicio de lo anterior, Telcel realizará las siguientes acciones:

- a) Cuando la afectación sea **total** a los Servicios de la Oferta provistos al Concesionario, si sobreviniese un Caso Fortuito o Fuerza Mayor o durante periodos de emergencia que impidan temporalmente a Telcel prestar los Servicios de la Oferta, se suspenderán los efectos del mismo, por lo que en tal supuesto, las Partes informarán al Instituto y bajo la coordinación de éste, se establecerán soluciones que permita restablecer, regularizar y garantizar la continuidad y calidad de los Servicios, hasta en tanto la situación que dio origen a la afectación de que se trate, sea superada y se reestablezcan los mismos.
- b) Cuando la afectación sea **parcial**, pudiera haber intermitencia en los Servicios, en ese caso, Telcel notificará de tiempo en tiempo al Concesionario las acciones correctivas que se generen a raíz de la afectación.
- c) Ocurrida la suspensión, Telcel dentro de los treinta minutos siguientes informará de tal situación al Instituto si se afecta a más de 10,000 usuarios finales por un lapso de 30 minutos o más en cumplimiento a los Lineamientos de Calidad.



- d) Si sobreviniese un Caso Fortuito o Fuerza Mayor o durante periodos de emergencia que impidan temporalmente al Concesionario acceder a los Servicios de la Oferta, se suspenderá la provisión de éstos, y se informará al Instituto las razones de la suspensión.

Se podrán establecer trabajos en conjunto con el Instituto, o alguna instancia federal o estatal para restablecer los Servicios de la Oferta, y así garantizar la continuidad y calidad de la prestación de los Servicios de la Oferta provistos al Concesionario.

Independientemente, del origen de la afectación a los Servicios de la Oferta, el Concesionario pagará a Telcel, según corresponda, las contraprestaciones correspondientes a los Servicios de la Oferta prestados de conformidad con el **Anexo A Precios y Tarifas** del Convenio hasta el momento en que éstos hubiesen sido suspendidos, de conformidad con lo detallado en el presente Anexo.

## 2. Vigencia.

El presente Anexo forma parte integral de la Oferta de Referencia, y entrará en vigor el 1 de enero de 2019, en términos de la medida Decimosexta de las Medidas.

Leído que fue el presente Anexo y enteradas las Partes de su contenido y alcance, los representantes debidamente facultados de cada una de ellas lo firman por triplicado en la Ciudad de México, el día (\*) de (\*) de (\*).

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.  
Telcel

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.  
Telcel

\_\_\_\_\_  
Por: (\*)  
Apoderado

\_\_\_\_\_  
Por: (\*)  
Apoderado

(DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL  
DEL Concesionario)

\_\_\_\_\_  
Por: (\*)  
Apoderado